

# FCC Aviso al Consumidor

## Subtitulado Opcional para la Televisión Digital (DTV)

### Generalidades

A la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés) le preocupa que los consumidores puedan tener dificultades para recibir y/o ver el subtitulado opcional de algunos programas de la televisión digital (DTV, por sus siglas en inglés), incluyendo la televisión de alta definición (HDTV, por sus siglas en inglés), suministrados por distribuidores de programación por contrato o suscripción (por ejemplo, las compañías de cable o los proveedores de televisión satelital). Estos problemas ocurren generalmente por dos causas: 1) la caja de conexión y/o DTV del consumidor no están dispuestos adecuadamente para que aparezca el subtitulado opcional; 2) el sistema del proveedor del servicio de cable o satelital presenta problemas técnicos que no permiten a la caja de conexión y/o DTV recibir ni decodificar el subtitulado opcional.

### Antecedentes

El subtitulado opcional es una tecnología de apoyo que permite a las personas con limitaciones auditivas tener acceso a la porción de audio de los programas de televisión, mostrando los sonidos en forma de texto, en la pantalla del televisor. Para que el televisor pueda exhibir el subtitulado, debe usar una caja de conexión decodificadora o contener un circuito decodificador integrado.

A partir del 1° de enero de 2006, toda la programación “nueva” en inglés, definida como programación analógica emitida o exhibida por primera vez el 1° de enero de 1998 o después y la programación digital que se transmitió por primera vez el 1° de julio de 2002 o después, debe contener subtítulos opcionales, salvo algunas excepciones.

Para obtener más información sobre el subtitulado opcional, sus horarios y exenciones, visite [www.fcc.gov/cgb/dro/caption.html](http://www.fcc.gov/cgb/dro/caption.html) y consulte la Información de la FCC para el Consumidor en [www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/sp\\_closedcaption.html](http://www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/sp_closedcaption.html).

### Lo que puede hacer

Si tiene problemas para ver el subtitulado opcional de la programación en DTV, incluyendo la HDTV que recibe de su compañía de cable o de su proveedor de televisión satelital por suscripción, deberá:

(Sigue)  
→

- Consultar algún manual o guía informativa para el consumidor, sobre subtítulo opcional para la programación en DTV, proporcionado por su proveedor de cable o satélite por suscripción.
- Asegurarse de que la función de subtítulo en su caja de conexión, si la tiene, esté activada.
- Asegurarse de que la función de subtítulo opcional en su aparato de DTV esté activada.

Si sigue sin poder ver el subtítulo en los programas de la DTV, debe comunicarse con su compañía de cable o proveedor de televisión satelital para obtener asistencia.

### **Presentación de quejas ante la FCC**

Si su proveedor no ha podido ayudarlo, usted puede presentar una queja con la FCC alegando que se ha violado la Ley sobre los Circuitos Decodificadores para Televisores (Television Decoder Circuitry Act) y las normas de implementación de la FCC. No tendrá que pagar por hacerlo. Si la queja concierne a dificultades de su equipo (por ejemplo, su televisor o caja de cable) para emitir subtítulos opcionales, puede quejarse directamente con la FCC. Si su queja se relaciona con la ausencia de subtítulo opcional en un programa o canal específico (es decir, recibe los subtítulos en algunos canales, pero no en otros), debe quejarse primero con el distribuidor de programas (su proveedor de servicio de televisión por suscripción). Para obtener más información sobre la presentación de quejas ante su distribuidor de programas y los datos que debe incluir en las mismas, vea la hoja informativa para el consumidor, referida a subtítulo opcional, en [www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/sp\\_closedcaption.html](http://www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/sp_closedcaption.html). Si no está seguro dónde presentar su queja, comuníquese con el Centro de la FCC para el Consumidor usando la información que aparece más abajo y que incluye datos de contacto para presentar quejas ante la FCC.

La queja puede ser presentada electrónicamente, llenando el formulario en línea de la FCC que se encuentra en [www.fcc.gov/cgb/complaints\\_spanish.html](http://www.fcc.gov/cgb/complaints_spanish.html). También puede enviar un mensaje al Centro para el Consumidor por correo electrónico, a [fccinfo@fcc.gov](mailto:fccinfo@fcc.gov); llamar al 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) de voz o al 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322) TTY; enviar un fax al 1-866-418-0232 o escribir a:

Federal Communications Commission  
Consumer & Governmental Affairs Bureau  
Consumer Inquiries and Complaints Division  
445 12th Street, SW  
Washington, D.C. 20554.

**Atención:** El 3 de noviembre de 2008, la Comisión adoptó reglas que cambian los procedimientos para presentar quejas relacionadas con el servicio de subtítulo opcional. No obstante, estas normas no entrarán en vigencia hasta que sean aprobadas por la Oficina de Administración y Presupuesto (OMB por sus siglas en inglés). Así que para presentar quejas, los consumidores deben continuar utilizando las instrucciones contenidas en este aviso, hasta

(Sigue) 

que se emita uno nuevo. Bajo la nueva regulación, a los consumidores ya no se les exigirá presentar sus reclamos ante el distribuidor de programación de video. Los consumidores dispondrán de 60 días, a partir de la fecha en que fue transmitido el programa con subtítulo opcional, para presentar una queja, ya sea ante el distribuidor o ante la Comisión. Si el reclamo es presentado ante la Comisión, ésta la enviará al distribuidor. Tras recibir la queja, ya sea directamente del cliente o de la Comisión, el distribuidor dispondrá de 30 días para responder el reclamo. La Comisión también adoptó nuevas reglas, exigiendo que los distribuidores de programas de video pongan a disposición de los consumidores información específica para prestarles asistencia, cuando traten de contactar al distribuidor, con el objeto de presentar reclamos relacionados con el subtítulo opcional.

### **Lo que debe incluir su queja ante la FCC**

La mejor manera de proporcionar toda la información que la FCC necesita para procesar su queja es completando el formulario en línea. Si no usa el formulario de quejas electrónico, su queja debe indicar, como mínimo:

- Su nombre, dirección, su dirección de correo electrónico y un número de teléfono donde localizarlo.
- Si está presentando la queja en nombre de otra persona y dar el nombre de ella, su dirección, dirección de correo electrónico, teléfono donde se localiza durante el día esa persona y cuál es su relación con ella.
- Formato o método de respuesta preferido (carta, fax, teléfono de voz, correo electrónico, TRS, TTY, texto ASCII, grabación de audio o Braille).
- Que su queja se relaciona con el subtítulo opcional para DTV.
- El nombre, dirección y número de teléfono (si lo conoce) de la compañía o compañías involucradas en su queja.
- La fecha y hora u otros detalles sobre los horarios en que no hubo subtítulo para DTV.
- La identificación de la estación de televisión (por ejemplo, WZUE), el canal de televisión (por ejemplo, 13), ubicación (ciudad y estado) y nombre del programa involucrado.
- Una breve descripción de su queja y la resolución que espera obtener, además de una descripción completa del equipo o servicio del cual se queja, incluyendo su fecha de compra, uso o intento de uso.

### **Para más información**

Para obtener más información sobre la transición a la DTV y HDTV, visite el sitio de la FCC en Internet, [www.dtv.gov/spanish](http://www.dtv.gov/spanish) y vea la Información de la FCC para el Consumidor en [www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/digitaltv.html](http://www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/digitaltv.html) o puede también comunicarse con el Centro de la FCC para el Consumidor, usando la información proporcionada para presentar quejas.

###

*Para obtener ésta u otra publicación para el consumidor en formato accesible (texto electrónico ASCII, Braille, letra grande, o audio) escribanos o llame a la dirección o teléfono indicados abajo, o envíe un e-mail a [FCC504@fcc.gov](mailto:FCC504@fcc.gov).*

Visite [www.fcc.gov/cgb/contacts/](http://www.fcc.gov/cgb/contacts/) para recibir información sobre éste y otros temas de la FCC para el consumidor a través del servicio de suscripción electrónica de la Comisión.

*Este documento tiene como único propósito educar al consumidor y no afectará ningún procedimientos o caso sobre este asunto u otros relacionados.*

02/09/09\*